

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kebutuhan *website* di era 4.0 ini sangatlah dibutuhkan, mengingat pada era ini kemajuannya amat cepat adalah internet. Kemajuan tersebut amat cepat dikarenakan banyak pengguna yang sudah terhubung dengan internet, dengan menggunakan beragam macam perangkat, seperti laptop, *smartphone*, komputer, dan lain sebagainya. Banyaknya pengguna yang menggunakan internet tentunya memberi peluang untuk adanya sebuah *website*.

*Website* sendiri memberi kemudahan kepada penggunanya untuk mendapatkan informasi secara cepat, mudah dijangkau dimana saja, dan dapat akses kapanpun. Maka dari itu penting adanya sebuah *website* pada sebuah organisasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai organisasi tersebut. Adanya *website* dalam organisasi dapat membuat organisasi tersebut menjadi banyak diketahui masyarakat, hal ini tentu akan memberi keuntungan pada sebuah organisasi tersebut. Manfaat yang dirasakan dengan adanya *website* dalam organisasi agar masyarakat tidak mudah terkena informasi palsu terkait informasi organisasi, dikarenakan sudah terdapat informasi yang sesuai dan dapat dipercaya kebenarannya mengenai informasi organisasi didalam *website* organisasi tersebut.

Klinik Dentisari merupakan klinik yang menyediakan pelayanan kesehatan umum dan gigi. Klinik Dentisari resmi berdiri pada tahun 2015, jika dilihat dari tahun berdirinya Klinik Dentisari masih terlihat baru namun, kini Klinik Dentisari sudah berkembang cepat. Ketika dahulu Klinik Dentisari belum mempunyai sebuah *website*, kini Klinik Dentisari saat ini sudah mempunyai *website* yang bernama Klinik Dentisari. *website* Klinik Dentisari terdapat informasi mengenai profil klinik, layanan, fasilitas dokter, blog, dan

testimoni. Dengan begitu masyarakat jadi tahu informasi mengenai Klinik Dentisari.

*Website* Klinik Dentisari juga terbilang cukup baru, maka dari itu perlu dilakukan sebuah evaluasi *website*. Evaluasi yang dilakukan terhadap *website* Klinik Dentisari merupakan evaluasi *usability*. Evaluasi *usability* merupakan menilai sejauh mana sebuah *website* mudah dan menyenangkan untuk digunakan. Evaluasi *usability* mengacu pada salah satu dari serangkaian metode yang memungkinkan pakar *user experience* (UX) untuk mengevaluasi *usability* suatu produk atau sistem dalam berbagai tingkat detail. Evaluasi *usability* juga dapat membantu membuat keputusan mengenai elemen apa saja yang bekerja dengan baik untuk pengguna. Dengan melakukan evaluasi *usability* terhadap *website* dapat mengetahui fitur *website* yang baik dan tidak baik untuk pengguna.

Metode evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengevaluasi *website* Klinik Dentisari adalah metode *heuristic evaluation*. *Heuristique evaluation* adalah metode *usability* untuk menemukan masalah *usability* dalam desain *user interface*, Metode ini melibatkan sekelompok kecil *evaluator* atau ahli yang memeriksa *interface* dan menilai *usability* dari sebuah *website* dengan prinsip-prinsip yang sudah diakui untuk menilai sebuah *usability*. Prinsip-prinsip tersebut menggunakan sembilan prinsip yang dicetuskan oleh David Travis

Berdasarkan latar belakang tersebutlah yang mendorong penulis melakukan penelitian dan mengambil tema “**EVALUASI *USABILITY* TERHADAP ANTARMUKA *WEBSITE* DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* (STUDI KASUS : *WEBSITE* KLINIK DENTISARI)**”. Peneliti berharap dengan adanya penelitian tersebut bisa berguna bagi Klinik Dentisari untuk mengetahui apa saja yang harus dipertahankan dan yang harus dikembangkan dari *usability website* tersebut.

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana evaluasi *usability* berdasarkan pengalaman pengguna *website* Klinik Dentisari?
- b. Bagaimana evaluasi *Usability* berdasarkan *evaluator* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*?
- c. Bagaimana Hasil Evaluasi *Usability* dengan pengguna dan dengan *evaluator*?

## I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pembahasan masalah akan dibatasi:

- a. Evaluasi *usability* menggunakan lima atribut *usability* yang dicetuskan Nielsen.
- b. Evaluasi *usability* menggunakan sembilan prinsip yang dibuat oleh David Travis
- c. Evaluasi *usability website* dilakukan hanya dilakukan dengan pengguna dan *evaluator*
- d. Pada prinsip *heuristic evaluation* yang dapat menilai hanya *evaluator* saja dan penilaian menggunakan nilai yang dibuat oleh David Travis
- e. Evaluasi *usability* berdasarkan pengguna berupa perhitungan deskriptif persentase dan perhitungan *evaluator* mengikuti pedoman David Travis

## I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis menyusun penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi *website* dengan pengguna dan dengan *evaluator* pada Klinik Dentisari untuk mengetahui seberapa baik sebuah *website* untuk pengguna, evaluasi *usability* yang digunakan menggunakan metode *heuristic*

*evaluation*. Ketika proses sudah dilakukan kemudian tujuannya adalah memberikan rekomendasi kepada pengembang *website* klinik Dentisari, yang mana yang harus dipertahankan dan mana yang harus diperbaiki.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian ini berguna untuk masa yang akan datang maka dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi sebuah *website*.
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat mengevaluasi sebuah *website* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.
- c. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumbangan bagi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta khususnya mengenai *usability method*.
- d. Bagi Pengembang, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk melakukan pengembangan *website* selanjutnya.

## **I.6 Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan hasil evaluasi *usability* berupa rekomendasi yang harus dilakukan bagi pengembang *website*. Hasil rekomendasi yang telah dikembangkan oleh pengembang akan berguna untuk meningkatkan minat pengguna untuk mengunjungi sebuah *website*.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini terdapat sistematika penulisan agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi yang ada didalam penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan serta sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan serta bahan bacaan yang terkait penelitian yang dilakukan yaitu berisi mengenai penjelasan dari *website*, organisasi, *user interface*, interaksi manusia dan komputer, *usability*, *heuristic evaluation*, hubungan *heuristic evaluation* Nielsen dan David Travis, hubungan *heuristic evaluation* dan *usability*, *evaluator*, variabel penelitian, populasi, sampel, instrumen penelitian, skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif dan penelitian yang relevan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas pendekatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian, dimana terdiri dari tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, analisis kebutuhan, variabel penelitian, populasi, sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, uji kelayakan kuesioner, pengolahan data kuesioner pengguna dengan analisis deskriptif persentase, evaluasi standar penilaian *heuristic* dimana didalamnya terdapat analisis prinsip *heuristic evaluation*, analisis pernyataan prinsip *heuristic evaluation*, perencanaan evaluasi, pemilihan *evaluator*, penjelasan singkat dengan *evaluator*, penilaian dengan *evaluator*, alat bantu penelitian, dan jadwal kegiatan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai sejarah dari Klinik Dentisari, tentang Klinik Dentisari, *website* Klinik Dentisari, analisis deskriptif yang terdiri dari deskriptif responden dan deskriptif persentase, hasil evaluasi

*heuristic evaluation* dengan *evaluator* analisis hasil evaluasi pembahasan, dan rekomendasi dari sebuah penelitian yang dilakukan.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan dan saran dari penulis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### RIWAYAT HIDUP

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN